CONTRATACIÓN

DE PLATAFORMA ONLINE PARA LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS

DE INVITADOS Y WORKSHOPS DE IFEMA

EXP 26/130 -SP 2000028584

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Comisión de Compras y Contratación
Madrid, octubre de 2026

CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA ONLINE PARA LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INVITADOS Y WORKSHOPS DE IFEMA

1. Objeto del contrato

IFEMA MADRID requiere del servicio de una empresa de carácter tecnológico especializada en la organización de eventos para la contratación de una plataforma online / software para la gestión de participantes en los Programas de Invitados de los certámenes de IFEMA MADRID y servicios de workshop y de reuniones solicitadas por los mismos. Dicha plataforma debe ser un producto existente, parametrizable por el usuario y adaptable, y no un desarrollo específico para la gestión de base de datos, creación de formularios especializados, envío masivo de correos y elaboración de agendas B2B para los Programas de Compradores de aquellas ferias que lo soliciten ferias de IFEMA.

La contratación del alquiler de software de gestión de base de datos será utilizada para la gestión interna de todos los Programas de Compradores que sean solicitados por los distintos Certámenes de IFEMA MADRID, con el fin de mejorar el servicio al cliente y agilizar los tiempos de respuesta por parte de IFEMA MADRID. Asimismo, con el uso de la plataforma para la gestión de los workshops y servicio de reuniones, se pretende mejorar el servicio prestado a expositores y compradores, incrementando el retorno de la inversión a través de networking.

2. Alcance de los servicios

Para la gestión de los programas de compradores o gestión de invitados a distintos actos, para la creación de formularios especializados, envíos masivos de correos y elaboración de agendas B2B de los programas de compradores, IFEMA MADRID prevé el uso de la plataforma online. Para ello, la plataforma de la empresa adjudicataria deberá ajustarse y gestionar los siguientes servicios:

SERVICIO DE PLATAFORMA

El servicio de plataforma deberá incorporar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de invitados/BBDD:

  La plataforma ofertada completará, como mínimo, las siguientes acciones relativas a la gestión de bases de datos:

  - Importar, exportar y actualizar la base de datos de la plataforma de forma masiva a través de ficheros Excel de manera autónoma por parte de IFEMA MADRID.
  - Buscar y filtrar participantes.
  - Ver y/o modificar datos de los invitados en cualquier momento.
  - Añadir y/o borrar invitados.
  - Establecer tipologías de invitados.
  - Generación ilimitada de informes a través de los distintos campos incorporados en las bases de datos seleccionados por IFEMA MADRID.
  - Exportación de los informes a formato Excel.

- Creación de formularios personalizados:

  - Creación de formularios personalizados que permitan la recogida de información por parte de IFEMA MADRID, incluso desde las páginas web de las propias ferias. El

acceso a los mismos deberá ser a través de links que podrán ser ubicados en las páginas Web de IFEMA MADRID, en email, etc.
    - Gestión independiente y autónoma por parte de IFEMA MADRID, sin intervención necesaria por parte del adjudicatario, salvo para la resolución de consultas.
    - Posibilidad de varios tipos de campos dentro de los formularios: texto, archivo, lista, multiselección, número, imagen, etc.
    - Generación de bases de datos en función de la información cumplimentada en los formularios.

- E-mail marketing masivo:

    - Envío de email desde el correo asignado por IFEMA MADRID.
    - Programación y envío de emails de manera manual y automática en base a la información incorporada en las bases de datos.
    - Generación de contenidos de los correos electrónicos por parte de IFEMA MADRID y personalización de los mismos a través de la información incorporada en las bases de datos.
    - Conocimiento en tiempo real de estadísticas de nº envíos, clicks de apertura, etc.

- Estadísticas en tiempo real. La plataforma deberá aportar información en tiempo real de los siguientes servicios:

    - Uso del envío de emails de manera manual y automática.
    - Gestión de los invitados.
    - Inscripción de las actividades.

- Encuestas online a los participantes:

    - Elaboración de encuestas online a los participantes que puedan responderse en el momento de celebración del evento.
    - Descarga de resultados actualizados e inmediatos en informes.

SERVICIO DE REUNIONES B2B – NETWORKING

Para la gestión de agendas *networking,* IFEMA MADRID podrá elegir distintas metodologías de cuadre de agenda además de todas funcionalidades detalladas en el "servicio de plataforma", las siguientes características técnicas:

- **Gestión de agendas "NETWORKING":**

  Para la gestión de agendas *networking*, IFEMA MADRID podrá elegir distintas metodologías de cuadre de agendas:

  1. Los invitados solicitan reuniones a otros participantes y estos últimos aceptan o rechazan su reunión a través de la web del evento/feria.

2. Los invitados solicitan reuniones a otros participantes y éstas son adjudicadas directamente, siempre que haya disponibilidad horaria y lugar para celebrarse.

3. Los invitados indican sus solicitudes de reunión por **orden de preferencia.** Posteriormente, IFEMA MADRID cuadrará dichas preferencias, agendando las reuniones a través de un software propio de la plataforma cuyo algoritmo permita realizar el cuadre en el momento, de forma automática, sin desarrollo previo por parte del proveedor del servicio y sin depender de terceros para la gestión manual de citas. IFEMA podrá agendar las citas en función de los siguientes criterios:
   - Comprador y Vendedor tienen un interés mutuo en establecer una cita.
   - El Comprador desea tener una cita con el Vendedor.
   - El Vendedor desea tener una cita con el Comprador.
   - El Vendedor y el Comprador desean colaborar conjuntamente.

   Para el cuadre de agendas, IFEMA MADRID podrá establecer límites de la profundidad de preferencia. De esta manera, se podrá establecer como criterio de selección el orden de preferencia indicado por cada participante.

4. La plataforma deberá permitir cuadrar agendas de forma automática cuando el Vendedor y el Comprador no se han elegido, pero tienen productos/intereses en común.

Asimismo, la plataforma deberá contar con los siguientes requisitos:

- Asignación de Usuario y Contraseña a los participantes en el evento para poder acceder a la web / app del evento de *networking* donde podrán seleccionar citas y/o consultar información del evento.
- La plataforma desarrollará una página web para cada evento para poder desarrollar todo el sistema de *networking* y que los participantes establezcan sus solicitudes de reuniones en función de sus preferencias.
- Deberá permitir el cierre de citas en un horario determinado, dentro de las horas disponibles para *networking*.
- Control por parte de IFEMA MADRID de la información visualizada por los invitados.
- Establecer número máximo de citas resultante de cada cruce por criterio.
- El sistema propuesto deberá ofrecer una matriz de reuniones preestablecidas, facilitando los participantes de la misma, el lugar y el horario. Desde la presente matriz, IFEMA MADRID podrá incorporar, modificar, borrar o cambiar las reuniones que considere necesarias. IFEMA MADRID será quien decida el cuadre final de las agendas.
- La plataforma deberá realizar un cruce automático de agendas, en función de las metodologías, criterios y parámetros establecidos anteriormente, elaborando automáticamente una agenda de reuniones, sin necesidad de que ningún participante ni IFEMA MADRID tenga que aceptar manualmente una a una las reuniones (salvo en la primera metodología especificada en el presente apartado, que implica la aceptación de la reunión por parte del participante).
- Registro y acreditación in situ de participantes los días del evento.

IFEMA MADRID solicitará un vídeo demostrativo de la plataforma ofertada a las empresas**,** para verificar el cumplimiento de las características técnicas de cada uno de los apartados requeridos.

CARACTERISTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

La plataforma ofertada debe ser un producto existente, parametrizable y adaptable, y no un desarrollo específico.

En relación a los principales requisitos técnicos que debe cumplir la plataforma cloud propuesta por el licitante, se solicitan los siguientes:

- Deberá ser compatible con las versiones más actuales de los principales navegadores comerciales existentes en la actualidad.
- Los datos introducidos por Ifema deberán ser sólo accesibles por los usuarios a los cuales IFEMA MADRID dé autorización. El proveedor debe garantizar que los datos de IFEMA MADRID no puedan ser accedidos por ningún otro cliente de la plataforma.
- Deberán existir las herramientas necesarias para la exportación de los datos introducidos en la plataforma e importación de datos (mínimamente formato Excel)
- La web de la plataforma debe ser *responsive* y multidispositivo. También debe disponer de funcionalidades adaptadas a movilidad, por si fuera requerido en algún evento.
- La plataforma deberá estar disponible 24 horas al día/ 365 días del año.
- La plataforma debe disponer de un sistema potente de perfiles de usuarios y administrador.
- La plataforma debe disponer de un potente sistema para dar de alta eventos (con web específica y personalizable) y configurar todas sus características por usuarios no técnicos.
- El proveedor, deberá aportar soluciones adecuadas ante necesidades que no estén del todo cubiertas. Deberá proponer la mejor alternativa de que sea capaz la plataforma para que el evento se desarrolle de acuerdo a las expectativas y objetivos de IFEMA MADRID.

En relación a las medidas de seguridad que debe cumplir la plataforma, se deben garantizar mínimamente los siguientes aspectos:

- Se deberá permitir la asignación de usuarios y contraseñas las cuales deben tener un nivel de robustez suficiente.
- El almacenamiento de las contraseñas deberá estar encriptado.
- La plataforma deberá contar con unas características de seguridad adecuadas a la importancia de los datos almacenados en la misma, que garanticen el cumplimiento de la ley de protección de datos en vigor.
- La plataforma deberá ser capaz de proporcionar el caudal de datos adecuado para un aceptable funcionamiento de la misma en cada momento.
- La plataforma deberá contar con una política de copias de seguridad adecuada.
- Deberá existir una política de destrucción de datos consensuada con Ifema.
- Medidas de protección frente a los ciberataques.
- El licitante deberá indicar las medidas de seguridad incluidas en la plataforma para garantizar todos estos aspectos.
- La plataforma debe tener el nivel de parches de seguridad y bugs actualizados para garantizar su integridad y correcto funcionamiento.
- La aplicación deberá ser desplegada en la nube del proveedor responsabilizándose de la plena disponibilidad de la misma, tomando las medidas necesarias para que esté disponible de forma continua.
- La autenticación debe estar integrada con el Directorio Activo (DA) de Microsoft de IFEMA MADRID: Microsoft Entra ID.

3. Descripción del servicio:

El adjudicatario deberá proveer a IFEMA MADRID del uso de un software / plataforma online de desarrollo propio para la gestión de sus programas de compradores y workshops. La gestión de la misma deberá realizarse por parte de IFEMA MADRID de manera autónoma, sin ser necesaria la intervención del adjudicatario para el desarrollo de los servicios ofrecidos, excepto si se solicita su ayuda técnica para solucionar incidencias.

La plataforma deberá estar abierta a disposición todo el año para ser utilizada a conveniencia de IFEMA MADRID. No obstante, el adjudicatario deberá contar con dos sistemas de ayuda:

- Soporte de ayuda para uso. El adjudicatario deberá atender y resolver las dudas puntuales que puedan surgir, así como asesorar a IFEMA MADRID en el manejo óptimo de la plataforma. Se facilitará un número de teléfono y correo electrónico para atender dichas dudas.
- Soporte técnico. El adjudicatario deberá contar un soporte permanente para la resolución de incidencias de carácter técnico y facilitar a IFEMA MADRID los datos de contacto para su utilización. Se facilitará un número de teléfono y correo electrónico para atender dichas incidencias.

Asimismo, el adjudicatario deberá realizar una formación al personal encargado de gestionar la plataforma y un acompañamiento para la puesta en marcha de uno o varios programas de invitados.

También deben dar soporte e incluso realizar y validar las parametrizaciones necesarias para poner en funcionamiento cada evento.

4. Desarrollo de los servicios

ETAPA PRIMERA. IMPLANTACIÓN Y PROGRAMACIÓN

<u>Reunión con activación.</u>

- Se fijará una reunión con la empresa resultante de la adjudicación no más tarde de una semana después de la firma del contrato.
- En dicha reunión se marcará la fecha para la formación de uso de dicha plataforma no más tarde de una semana respecto a la fecha de dicha reunión.
- Respecto a la formación podrá ser online y cubrirá el tiempo y necesidades necesarias hasta completar el total entendimiento de uso de la misma por parte de los usuarios de IFEMA MADRID. Al solicitarse un producto ya existente, la parametrización de uso deberá de ser explicada a los usuarios asignados por IFEMA MADRID de tal manera que sus posibles adaptaciones puedan ser realizadas por los propios usuarios de IFEMA MADRID sin intervención de la empresa adjudicataria salvo que se requiera su ayuda técnica.
- Se asignará un usuario ADMINISTRADOR UNICO para IFEMA MADRID con acceso a todos los eventos asignados a la plataforma con capacidad total de uso.

ETAPA SEGUNDA. DESARROLLO Y PARAMETRIZACIÓN.

- Análisis y planificación
- Manual uso plataforma:

Elaboración de la "Guía de la plataforma", junto con la Dirección de Internacional, en español e inglés para los compradores claves siguientes apartados: información general, programa y localizaciones, lugar del encuentro, acreditaciones, llegada y salida, transportes y otros.

- Información sobre el servicio de soporte técnico

Se atenderán las llamadas realizadas para soporte técnico en un tiempo máximo de 5 minutos.

En caso de petición de soporte por correo electrónico, serán atendidas en un plazo máximo de media hora.

RESPONSABLE DEL SERVICIO.-

El Gerente responsable del adjudicatario actuará ante IFEMA como responsable e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

Asimismo, los trabajos de ejecución serán supervisados en todo momento por personal designado por IFEMA, perteneciente a la Dirección del Certamen.

5. Personas de Contacto.

El adjudicatario deberá proporcionar a la Dirección de Tecnología de la Información, los contactos de soporte del presente pliego para cualquier gestión que IFEMA requiera.

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

Preguntas frecuentes: https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes

Manual de uso de la plataforma: https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf

Soporte y contacto con plataforma: https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación: Técnico de compras, 699 28 07 25